

## Opis usługi

### Usługa serwisowa obejmująca skutki zużycia

OPISANE PONIŻEJ USŁUGI SĄ ŚWIADCZONE ZGODNIE Z AKTUALNIE OBOWIĄZUJĄCYMI WARUNKAMI UMÓW DOTYCZĄCYCH USŁUG HONEYWELL SCANNING AND MOBILITY (S&PS Sensing & Productivity Solutions), DOSTĘPNYMI W WITRYNIE [www.honeywellaidc.com/agreements](http://www.honeywellaidc.com/agreements), LUB ZGODNIE Z ODREBNĄ UMOWĄ ZAWARTĄ POMIĘDZY KLIENTEM A S&PS Sensing & Productivity Solutions.

**Usługa serwisowa firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions obejmująca skutki zużycia to ulepszona usługa naprawy z dostawą do punktu serwisowego, oferująca wyższy poziom obsługi niż standardowa gwarancja firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions w celu udzielenia dodatkowej ochrony w przypadku wad sprzętu i ogólnego zużycia.**

#### Opis usługi:

S&PS Sensing & Productivity Solutions świadczy tę usługę serwisową w przypadku produktów sprzętowych swojej marki („Produkty”) przez okres 3 lat od momentu zakupu nowego produktu. Aby skorzystać z tego programu, należy wykupić umowę w terminie 30 dni od daty zakupu produktu. Odnowienie umowy jest możliwe w przypadku większości aktywnych modeli produktów.

W ramach usługi oferowana jest naprawa lub wymiana wadliwego sprzętu (wedle uznania S&PS Sensing & Productivity Solutions), co obejmuje:

- Całodobowy dostęp przez 7 dni w tygodniu do narzędzia zapewniającego informacje i wsparcie firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions. Narzędzie jest dostępne pod adresem [www.hsmsupportportal.com](http://www.hsmsupportportal.com) w zakładce „Articles”.
- Wsparcie telefoniczne 1. poziomu, w formie pomocy udzielanej przez jednego z naszych techników serwisowych, w celu rozwiązywania problemów dotyczących sprzętu, oprogramowania i instalacji. S&PS Sensing & Productivity Solutions dołoży uzasadnionych z handlowego punktu widzenia starań, aby w ramach tej usługi zapewnić wsparcie telefoniczne przez 5 dni w tygodniu, 8 godzin dziennie — z wyłączeniem dni wolnych od pracy.
- Naprawa lub wymiana wadliwych produktów (zgodnie z decyzją S&PS Sensing & Productivity Solutions) w przypadku awarii sprzętowych spowodowanych normalnym zużyciem eksploatacyjnym.
- Wymiana uszkodzonych rysików, pokrywek akumulatorów, osłon ekranów oraz pasków na rękę lub uchwytów *dołączonych* do produktu przesłanego do centrum serwisowego do naprawy.
- Naprawy wykonywane w centrum serwisowym i w ramach usługi zaawansowanej wymiany obejmują:
  - Części, robociznę i zwrotną wysyłkę naprawionego produktu do klienta.
  - Zapobiegawczą konserwację produktu w uzasadnionych sytuacjach.
  - Pełny test funkcjonalny produktu przed jego wyczyszczeniem, ponownym zapakowaniem i wysyłką na adres zwrotny przekazany przez klienta.
- Naprawy dokonywane na miejscu obejmują:
  - Części i robociznę (z wyłączeniem głowic drukujących);
  - Diagnostykę i naprawę u klienta.

#### Wyłączenia z zakresu usług:

W szczególności usługa **nie** obejmuje:

- Produktów S&PS Sensing & Productivity Solutions nieobjętych ważną umową serwisową S&PS Sensing & Productivity Solutions.
- Kosztu transportu do centrum firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions.
- Wymiany głowicy drukującej.
- Części zamiennych do wymiany przez klienta, m.in.: elementów tnących, nośników, wstępnie zadrukowanych etykiet i baterii.
- Ponownej instalacji oprogramowania, chyba że naprawa wymaga fabrycznego zresetowania urządzenia lub instalacji oprogramowania w najnowszej wersji fabrycznej, a warunki umowy z klientem nie wyłączają tych czynności.
- Elementów, które nie są nadal dostępne do zakupu na zasadach handlowych.
- Produktów uszkodzonych podczas korzystania z nich w celach, do których produkt nie był przeznaczony.

- Produktów uszkodzonych wskutek nieodpowiedniego zapakowania produktu przez klienta do transportu.
- Uszkodzeń spowodowanych zaniedbaniem, nieprawidłowym użytkowaniem lub naprawą bądź modyfikacją dokonaną przez nieupoważniony podmiot.
- Uszkodzeń spowodowanych działaniem siły wyższej.
- Produktów uszkodzonych z powodu narażenia na wilgoć, wiatr, kurz, ciśnienie, wstrząsy, temperaturę lub przepięcia w zakresie przekraczającym specyfikację produktu.
- Wymiany obudowy z przyczyn wyłącznie estetycznych lub zastąpienia brakujących elementów do samodzielnej wymiany przez klienta.
- Profilaktycznych wizyt konserwacyjnych u klienta.

## Produkty objęte usługą:

Aktualnie dostarczane markowe produkty firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions, zgodnie z definicją dostępności w bieżącym przewodniku cenowym dla produktów S&PS Sensing & Productivity Solutions. Niektóre poziomy obsługi lub terminy wykonania nie są dostępne w przypadku niektórych produktów.

## Terminy wykonania:

Termin wykonania usługi oblicza się od momentu, gdy wadliwy egzemplarz produktu znajdzie się w centrum naprawczym lub logistycznym firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions. W umowach dostępne są następujące terminy wykonania:

- 5 dni roboczych, 2 dni robocze lub 1 dzień roboczy (tylko skanery);
  - *naprawa w centrum serwisowym firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions, z odesłką zwrotną;*
- Usługa zaawansowanej wymiany (Advanced Unit Exchange), w ramach której oferowany jest zastępczy produkt w następnym dniu roboczym;
  - *Wysłany produkt zastępczy pochodzi z należącego do klienta zapasu buforowego, którym zarządza firma S&PS Sensing & Productivity Solutions. wadliwe urządzenie jest zwracane do centrum serwisowego firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions, naprawiane i przekazywane do zapasu buforowego w ciągu 5 dni roboczych;*
- Wydelegowanie technika w celu wykonania naprawy na miejscu u klienta;
  - Termin reakcji: 2 dni robocze lub następny dzień roboczy.

## Kraje objęte zakresem:

Niektóre poziomy obsługi lub terminy wykonania nie są dostępne w niektórych krajach. Informacje o dostępności i konkretnych opcjach oferowanych w danym kraju można uzyskać, kontaktując się z upoważnionym przedstawicielem handlowym lub serwisowym firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions.

## Procedury pomocy technicznej:

- W celu uzyskania całodobowej informacji o pomocy technicznej, odpowiedzi na najczęstsze pytania lub przesłania żądania pomocy technicznej należy odwiedzić stronę [www.hsmsupportportal.com](http://www.hsmsupportportal.com) — baza wiedzy znajduje się w zakładce „Articles”;
- Aby złożyć zgłoszenie serwisowe, należy odwiedzić następujące witryny:
  - W przypadku urządzeń marki Intermec:  
[http://www.intermec.com/support/returns\\_repairs/index.aspx](http://www.intermec.com/support/returns_repairs/index.aspx)
  - W przypadku produktów marki Honeywell: [www.Honeywellaidc.com](http://www.Honeywellaidc.com) Contact/Support Service& Repair;
  - uwaga: pełne informacje na temat tworzenia autoryzacji zwrotu (RMA) zamieszczono w tych witrynach internetowych.
- W celu zgłoszenia żądania usługi serwisowej należy podać następujące informacje:
  - numer części (Product Part Number), znajdujący się zazwyczaj w komorze baterii lub na dolnej stronie urządzenia;
  - numer seryjny;
  - opis wady;
  - numer umowy (jeżeli dotyczy);
  - adres zwrotny;

- o nazwisko osoby kontaktowej;
  - o numer telefonu.
- Numer autoryzacji zwrotu (numer RMA) zostanie podany po wypełnieniu formularza autoryzacji zwrotu (RMA).
- W przypadku napraw wykonywanych w centrum serwisowym i w ramach usługi zaawansowanej wymiany:
  - o Adres, na który należy dokonać zwrotu wadliwego urządzenia lub urządzeń, zostanie podany w trakcie procedury wypełniania formularza autoryzacji zwrotu (RMA);
  - o Należy wydrukować dokument wysyłkowy i odesłać produkt na adres wskazany w formularzu RMA, zwracając uwagę na to, by kopia dokumentu wysyłkowego RMA była widoczna.
- W przypadku usług świadczonych na miejscu:
  - o Wydelegowany pracownik obsługi technicznej przybędzie do klienta w terminie określonym w umowie.
  - o Zgłoszenia serwisowe złożone od poniedziałku do piątku po godzinie 15:00 czasu lokalnego uznaje się za złożone w następnym dniu roboczym.

## Obowiązki klienta:

Aby umożliwić firmie S&PS Sensing & Productivity Solutions wykonanie jej zobowiązań serwisowych, klient powinien w szczególności:

- Sprawdzić bazę wiedzy firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions, dostępną w internecie, w celu wstępnej identyfikacji problemu i działań serwisowych.
- W sytuacji gdy wymagana jest naprawa, uzyskać numer RMA, stosując procedurę opisaną powyżej;
- Jeżeli to możliwe, zapewnić osobę o odpowiednich kompetencjach technicznych, znającą system oraz mającą wiedzę o awarii, w celu aktywnej pomocy w identyfikacji i rozwiązywaniu problemu.
- Potwierdzić swoją odpowiedzialność za odtworzenie własnego oprogramowania użytkowego po wykonaniu wszelkich usług serwisowych.
- Podjąć wszelkie inne działania, jakich firma S&PS Sensing & Productivity Solutions może w rozsądnym zakresie zażądać w celu jak najlepszego wykonania usługi serwisowej.
- W przypadku *napraw wykonywanych w centrum serwisowym i w ramach usługi zaawansowanej wymiany*:
  - o W odpowiednim czasie odesłać wadliwy produkt na podany adres wraz z formularzem RMA.
  - o Usunąć wszelkie wymienne elementy (karty SIM, karty SD, baterie itp.).
- W przypadku *usług świadczonych na miejscu*:
  - o Zapewnić niezwłocznie firmie S&PS Sensing & Productivity Solutions bezpieczny i pełny dostęp do produktów.
  - o Zapewnić, że produkt znajduje się w łatwo dostępnym miejscu, z odpowiednią przestrzenią i warunkami BHP.
  - o Zapewnić na koszt klienta dostęp do takich urządzeń telekomunikacyjnych, jakich firma S&PS Sensing & Productivity Solutions w rozsądnym zakresie wymaga do wypełniania swoich obowiązków oraz w celu wykonywania wszelkich testów, działań diagnostycznych i naprawczych.

## Informacje dodatkowe:

- W sytuacji, gdy w odesłanym egzemplarzu produktu występuje wada nieobjęta warunkami umowy, firma S&PS Sensing & Productivity Solutions przedstawi wycenę naprawy zgodnie z warunkami zryczałtowanych stawek usług serwisowych;
- Wszystkie prace naprawcze i użyte części objęte są 90-dniową gwarancją, obowiązującą od daty naprawy.

## Zindywidualizowane opcje umów serwisowych:

- **Umowa oparta na zasadzie najwyższej staranności (Best Effort Contract)** — urządzenia, których wiek o ponad dwa lata przekracza ogłoszoną datę przydatności użytkowej mogą zostać objęte umową opartą na zasadzie najwyższej staranności. Najwyższą staranność (Best Effort) definiuje się jako podjętą w dobrej wierze próbę naprawy urządzenia z wykorzystaniem dostępnych części i zasobów. Jeżeli naprawa nie jest możliwa z uwagi na niedostępność części, urządzenie zostanie zwrócone. Firma S&PS Sensing & Productivity Solutions może wg własnego uznania udzielić kredytu lub dokonać zwrotu pieniędzy za niewykorzystaną część umowy dotyczącej określonego urządzenia nienadającego się do naprawy.

- **Zindywidualizowane umowy serwisowe** — w pewnych przypadkach firma S&PS Sensing & Productivity Solutions może być w stanie dopasować umowy serwisowe w taki sposób, aby spełniały konkretne wymagania klienta. Aby uzyskać więcej informacji na ten temat, należy skontaktować się z lokalnym dostawcą produktów S&PS Sensing & Productivity Solutions lub przedstawicielem handlowym firmy S&PS Sensing & Productivity Solutions.